ESTIMATES

Public Service Staff Relations Board

Performance Report

For the period ending
March 31, 2002

Canada

Improved Reporting to Parliament Pilot Document

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2002

Available in Canada through your local bookseller or by mail from

Canadian Government Publishing — PWGSC

Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/67-2002
ISBN 0-660-62146-0

103-02638/

Foreword

In the spring of 2000 the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians in the new millennium. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting of results through ministers to Parliament and citizens. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following certain principles. Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering its commitments. The report also associates performance with earlier commitments as well as achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance of the organisation according to the principles outlined above, and provide comments to the department or agency that will help it in the next cycle of planning and reporting.

This report is accessible electronically from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

Comments or questions can be directed to:

Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A OR5

OR to this Internet address: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma-mrr

Public Service Staff Relations Board

Performance Report

For the period ending
March 31, 2002

The Honourable Stéphane Dion
President of the Queen's Privy Council
for Canada and Minister of
Intergovernmental Affairs

Table of Contents

Section I: Chairperson's Message 1

Section II: Strategic Context 3

Mission 3

Departmental Organization 4

Social and Economic Factors 4

Section III: Strategic Outcomes 5

Performance Results Expectations 5

Financial Performance 6

Performance Accomplishments 6

Annex A: Financial Summary Tables 13

Summary of Voted Appropriations 13

Departmental Planned versus Actual 14

Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending 14

Annex B: Consolidated Reporting 15

Special Travel Policy 15

Annex C: Grievance Adjudication Cases 17

Annex D: Collective Bargaining Cases 19

Annex E: Compliance with Standards 21

Annex F: Other Information 23

A. Listing of Statutory and Departmental Reports 23

B. Legislation Administered by the Public Service Staff Relations Board 23

C. Contacts for Further Information 24

Index 25

SECTION I: CHAIRPERSON'S MESSAGE

Over the last few years, the labour relations community in the Federal Public Service has been clamouring for change. This recognition that the status quo is simply no longer acceptable has been voiced many times since 1990. The most recent and eloquent discourse on this matter is contained in the two reports of *The Advisory Committee on Labour Management Relations in the Federal Public Service* chaired by John Fryer. In its first report, the Advisory Committee concluded that unless the problems identified were "addressed, the federal public service labour-management-relations system as currently constituted will likely not be sustainable in the twenty-first century." Although somewhat pessimistic, this view is, to a great extent, shared by many of the labour relations practitioners from both labour and management.

The Task Force on Modernizing Human Resources Management, chaired by Ran Quail, has been given the opportunity to develop a more modern approach to labour relations. I am hopeful that the proposals, which will be made by the Task Force in the fall, will be sufficiently bold and innovative to provide a springboard for the necessary renewal of labour relations in the Federal Public Service. After more than ten years of discussions on these issues, the time has come to move with courage, daring and conviction.

As we expect the mandate of the Board to be affected by the decisions made by the government on the future of human resources management, we are currently re-evaluating our organizational structure and practices. Competency profiles are being developed for each position at the Board. Our Operations Division, which acts as the Registrar for the Board, is being restructured to be in a better position to respond to added responsibilities. We recently initiated an assessment of the Board's capacity for modern management. Finally, a succession plan and a business continuity plan were developed to limit disruptions in our services to clients because of a higher than usual staff turnover due to retirements and potential crisis.

In our continued effort to communicate the Board's services to our clients and the public, we released in March 2002 an educational video on grievance mediation. This video will be used in mediation training and awareness sessions, in addition to being distributed to a wide audience of bargaining agent and employer representatives.

The Board conducted its second client satisfaction survey in the fall of 2001. Although results indicate an overall satisfaction level that is very acceptable, the Board continues to tailor its policies and practices to best meet the needs of its clients.

The Board is committed in its desire to foster better labour relations in the Public Service. Given the inevitable changes which lie ahead, the Board will continue to cooperate and consult with employers and bargaining agents to ensure that, within the legislative framework provided, their needs are understood and met.

Yvon Tarte
Chairperson

SECTION II: STRATEGIC CONTEXT

The Public Service Staff Relations Board is an independent, quasi-judicial statutory tribunal responsible for administering the collective bargaining and grievance adjudication systems in the federal Public Service. The Board also provides mediation and conciliation services to help parties resolve differences without resorting to a formal hearing. Annex F provides a list of statutes administered by the Board.

BENEFITS TO CANADIANS

The Public Service Staff Relations Board benefits Canadians by promoting and supporting a harmonious and regulated relationship between public servants and their employers. The Board's activities contribute to minimizing the possibility of labour unrest that could lead to disruption in the delivery of government programs.

MISSION

In its effort to promote and support harmonious employer-employee relations in the federal Public Service and Parliamentary Service, the Board shall:

- Conduct hearings in accordance with the law, the principles of natural justice and render timely decisions;
- Assist the parties, where possible, to resolve their differences on their own;
- Ensure that all processes are impartial and open;
- Consult with the parties to facilitate and improve the Board's processes;
- Educate and inform clients and the public on the Board's role, services and jurisprudence;
- Promote a work environment that fosters the development of a knowledgeable and co-operative staff, and;
- Ensure efficient and effective use of our resources.

DEPARTMENTAL ORGANIZATION

The Public Service Staff Relations Act (PSSRA) provides for a Board composed of a Chairperson, a Vice-Chairperson, not less than three Deputy Chairpersons and such full-time and part-time members as the Governor in Council considers necessary to discharge the responsibilities of the Board.

The Chairperson is the Chief Executive Officer. The Secretary of the Board is, subject to the direction of the Chairperson, responsible for the supervision and direction of the work and staff of the Board. The Board is responsible to Parliament through the President of the Queen's Privy Council for Canada. The Board has its offices in Ottawa.

SOCIAL AND ECONOMIC FACTORS

Ultimately, the labour relations concerns of public servants normally expressed through their bargaining agents and the concerns of the public service employers in managing the public service and implementing the programs approved by the government of the day become the factors determining the workload of the Board, both in quantity and type of dispute requiring attention.

The decision by the Government to reorganize the public service bargaining unit structure continues to generate a significantly increased workload for the Board in the areas of certification and managerial or confidential exclusions.

The creation of separate employers to perform functions formerly performed by departments in the central administration has also contributed to a significant workload increase with respect to successor rights and bargaining unit restructuring.

SECTION III: STRATEGIC OUTCOMES

To provide Canadians with:	To be demonstrated by:
An environment that fosters harmonious labour relations in the federal Public Service workplace, thereby minimizing the possibility of labour unrest that could result in disruption in the implementation of government programs.	* Timeliness, fairness and openness of Board processes * Client satisfaction * Guidance to the parties * Quality of Board decisions

PERFORMANCE RESULTS EXPECTATIONS

Listed below are the key planned results described in the Board's 2001-02 Report on Plans and Priorities. These, as well as the other indicators of the Board's performance, are addressed in the Performance Accomplishments Section.

- Maintain a framework for the timely administration of the systems of collective bargaining, grievance adjudication and complaints in the Public Service;
- Implement mediation as a step in the grievance adjudication and complaint processes;
- Effectively and efficiently process the expected influx of grievances related to the implementation of the Universal Classification Standard (UCS), and;
- Enhance client service through improved electronic access to Board jurisprudence and activities.

FINANCIAL PERFORMANCE

Public Service Staff Relations Board (thousands of dollars)	
Planned Spending	***$5,754.0***
Total Authorities	*$7,377.5*
2001-02 Actuals	**$6,894.2**

Note: *1) Included in the Public Service Staff Relations Business Line is .5 M and 8 FTEs allocated to the National Joint Council Secretariat (NJC). In addition, the administrative support provided to the NJC is estimated at 174 person days.*

2) The summary financial information presented includes three figures. These are intended to show the following:

- *what the plan was at the beginning of the year (Planned Spending);*
- *what additional spending Parliament has seen fit to approve for departments to reflect changing priorities and unforeseen events (Total Authorities); and*
- *what was actually spent (2001-2002 Actuals).*

The 2001-2002 total authorities are 28% or $1.6M higher than the planned spending. This is largely attributable to the following:

a) $887K received from TBS to cover additional work related to the resumption of collective bargaining;

b) $257K carried forward from 2000-01 to cover replacement of informatic and other equipment and furniture, as well as other special projects, and;

c) $92.5K transferred from Justice Canada for the Alternate Dispute Resolution project.

The 2001-2002 actual expenditures are 7% or $483K lower than the total authorities received. This is mainly due to the fact that the additional cost associated with the resumption of collective bargaining was lower than originally expected.

PERFORMANCE ACCOMPLISHMENTS

MAINTAIN A FRAMEWORK FOR THE TIMELY ADMINISTRATION OF THE SYSTEMS OF COLLECTIVE BARGAINING AND GRIEVANCE ADJUDICATION IN THE PUBLIC SERVICE

The Board processed 1,162 new matters during the year under review. These cases were filed under the PSSRA and the *Parliamentary Employment and Staff Relations Act* (PESRA) and include: grievance adjudication, certification, complaints relating to unfair labour practices and collective bargaining.

Grievance adjudication under the PSSRA represents the largest single component of the Board's workload. These grievances arise from the application or interpretation of a collective agreement or an arbitral award, or from the imposition of major disciplinary action and termination of employment. In 2001-02, the adjudication workload under the PSSRA totalled 1,643 cases, including 759 new cases received during the fiscal year. Annex C provides an overview of grievance adjudication cases received and disposed of over the last 3 fiscal years. You will note that the Board's workload has remained fairly constant over that period of time.

The Board continued to assist parties in their collective bargaining efforts. In addition to conciliation, arbitration was reintroduced on June 21, 2001, as a method of dispute resolution under the PSSRA. In 2001-02, conciliators were involved in assisting the parties in 20 cases, while arbitrators handled 8 cases. Furthermore, 3 applications for conciliation boards were received during the year, in addition to the 8 requests carried over from the previous year. In providing these services the Board assisted the parties in reaching agreements, thus avoiding potential labour disruptions that could ultimately affect services to the Canadian public. Annex D provides an overview of collective bargaining cases for the last 3 fiscal years.

The expeditious handling of proceedings referred to the Board in accordance with the rules of natural justice and fairness is fundamental to maintaining the integrity and credibility of the Board. The Board has set standards for the handling of proceedings referred to it from the initial application to final disposition. Annex E lists and illustrates compliance with these standards during 2001-02. The high degree of compliance with the scheduling standards demonstrates the Board's commitment to the expeditious handling of all proceedings before it.

The Board monitors issues of fairness and openness through any written complaints received from its clients. During fiscal year 2001-02, no written complaints were received.

MEDIATION

Mediation is a process that allows the parties to resolve workplace disputes with the assistance of an impartial third party. The purpose of mediation is not to determine who is right or wrong but rather to reach a mutually satisfactory resolution of the problem at issue. Through mediation, creative solutions acceptable to both parties, which are not always available at adjudication, can be crafted. The benefits of mediation are a decrease in the number of matters to adjudication and, more importantly, improved long-lasting relations between the parties.

Following positive results of a pilot project where Board Members were called upon to mediate grievances and complaints referred to the Board, mediation was implemented as a permanent program at the Board. Several recommendations from the assessment of the pilot project were implemented. For example, a formal "Agreement to Mediate" document was produced and is now discussed with the parties during the pre-mediation information session. Also, Board members continue to receive ongoing mediation training. Finally, the Board provides mediation training to federal government departments and unions. For complete results of the assessment, please visit the Board's Web site at www.pssrb-crtfp.gc.ca.

Based on another recommendation and in its continued effort to communicate its services to clients and the public, the Board released in March 2002 an educational video on grievance mediation. This video, funded in part by Justice Canada's dispute resolution fund, will be used in mediation training and awareness sessions, in addition to being distributed to a wide audience of bargaining agent and employer representatives. Copies of the video in a DVD format are available to the public through the Board's Web site at www.pssrb-crtfp.gc.ca/whatsnew/whatsnew_e.html.

As indicated in its 2001-02 Report on Plans and Priorities, the Board looked at the possibility of implementing a developmental assignment program within its Dispute Resolution Services division. The Board approached labour and management representatives for potential candidates and received a few nominations. In the meantime, high demand for dispute resolution services resulted in the Board's decision to instead proceed with the indeterminate staffing of an additional position in the Dispute Resolution Services division, hence cancelling the need for a developmental assignment program.

CLIENT SATISFACTION

Given the adversarial nature of the hearing process, it is unlikely that both parties in any given case will be pleased with its outcome. Accordingly, the Chairperson provides an opportunity for discussion of any issues that may arise with respect to Board processes through meetings, conferences and exchanges with representatives of the employers and bargaining agents.

In addition, the Board has decided to solicit client feedback with respect to its services in a formal way through the conduct of client satisfaction surveys on a three-year cycle.

The Board conducted its second client satisfaction survey in 2001-02. Although results indicate an overall satisfaction level that is very acceptable, the Board received confirmation through the survey that improvements were required in some areas. In its continued effort to achieve a high compliance rate with its performance standards related to the handling and disposition of proceedings referred to it, the Board has already taken some measures to address areas of

concern. Results of the latest survey are available at www.pssrb-crtfp.gc.ca/reports/client2001_e.pdf.

The Board will conduct its next client satisfaction survey in 2004-05.

EFFECTIVE AND EFFICIENT PROCESSING OF THE EXPECTED INFLUX OF GRIEVANCES RELATED TO THE IMPLEMENTATION OF THE UNIVERSAL CLASSIFICATION STANDARD (UCS)

The implementation of the Universal Classification Standard (UCS) in the Central Administration has been deferred to a later date. Once a classification reform is implemented, the Board can expect an increase in the number of grievances it receives for adjudication since such classification reform has the potential of bringing about disagreement over work descriptions, pay rates and classification.

ENHANCED CLIENT SERVICE THROUGH IMPROVED ELECTRONIC ACCESS TO BOARD JURISPRUDENCE AND ACTIVITIES

The Board launched in early 2002 its redesigned Web site, which meets most of the 'common look and feel' (CLF) requirements of the Government On-Line initiative. Being an independent quasi-judicial tribunal, the Board had to use some discretion in applying the CLF standards.

The Board is continuously updating and adding content to its Web site in order to provide Canadian citizens with easy access to the Board's information and services. The Web site provides access to decisions, as well as to the hearing schedule. The Web site also provides clients with electronic access to the PSSRB Summaries of Decisions publication, as well as the Board's annual reports, major statutes, and a report entitled Status of Negotiations, which is updated monthly.

OTHER PERFORMANCE INDICATORS

Expedited Adjudication

Expedited adjudication enables the parties and the Board to save time and resources by dealing with certain grievances without resort to a full hearing process. In the expedited process, the parties normally file an agreed statement of facts and no witnesses are heard. The parties have also agreed that decisions rendered in the expedited process are not precedent setting and will not be subjected to judicial review. Oral decisions are given to the parties at the hearing. A short written decision follows within five days.

During the year there was a total of 9 expedited adjudication hearings, each normally lasting no more than half a day. Twenty-four decisions were issued,

resulting in the disposition of 59 cases, which would have otherwise required a minimum of 59 hearing days.

Quality of Board Decisions

A major factor in determining the quality of the decisions rendered by the Board is the degree to which they are accepted by the parties and the extent to which they are set aside on judicial review. The following chart provides a synopsis of the judicial review of Board decisions over the past five fiscal years under the PSSRA and the PESRA. The figures for the last five fiscal years are not complete as not all the judicial review applications filed in those years have made their way through the Court system.

Synopsis of applications for judicial review of decisions rendered in the five fiscal years beginning April 1, 1997, and ending March 31, 2002

	Decisions rendered[1]	Number of applications	Applications dismissed	Applications allowed	Applications withdrawn[2]	Applications pending[3]	Appeals of applications pending[4]
YEAR 1 (April 1, 1997 to March 31, 1998)	170	19	8	5	5	0	1
YEAR 2 (April 1, 1998 to March 31, 1999	158	16	8	1	6	0	1
YEAR 3 (April 1, 1999 to March 31, 2000)	153	8	3	0	4	0	1
YEAR 4 (April 1, 2000 to March 31, 2001)	127	12	2	2	3	4	1
YEAR 5 (April 1, 2001 to March 31, 2002)	132	15	0	0	1	14	0
TOTAL	**740**	**70**	**21**	**8**	**19**	**18**	**4**

1 Decisions rendered do not include cases settled or withdrawn or dealt with under the expedited adjudication process.

2 Refers to originating applications and does not include appeals withdrawn.

3 Applications that have yet to be dealt with by Federal Court. Does not include appeals pending before the Federal Court of Appeal or the Supreme Court of Canada.

4 Results of appeals disposed of have been integrated into statistics in this table.

Guidance to the Parties

The Board ensures that its jurisprudence is available to assist individuals, the immediate parties to collective bargaining and the staff relations community at

large through the publication and distribution of its decisions. The principal vehicle is a publication issued twice yearly, called *PSSRB Summaries of Decisions*, which contains a digest of decisions issued in the previous year. In 2001-02 both volumes were produced within the established six-month time frame.

In addition, the Board makes its decisions available through Quick Law (QL) an electronic database. Decisions of the Board are to be downloaded within one week of the date of official release. In 2001-02, 96% of decisions were downloaded within the established time frame.

The Board also provides its decisions to its major clients electronically as well as in hard copy. Finally, decisions are posted on the Board's website.

As well, the Board has standards for responding to its clients. Information requests are to be responded to by letter within three working days and telephone inquiries returned within one working day. A review of written information requests to the Board's Operations Services over a six-month period during 2001-02 showed a 75% compliance rate. The compliance rate concerning telephone inquiries to Operations Services over the same period was 98%.

Assistance is given to unrepresented individuals by means of a letter explaining the Board's hearing procedures appended to the hearing schedule sent two months prior to the hearing date. Oral briefings are also provided to unrepresented clients on request. The formal Notice of Hearing is sent 30 or more days prior to the hearing date. A review of files of unrepresented individuals over a three-month period during 2001-02 showed a compliance rate of 100%.

INTERNAL MANAGEMENT

Key Reviews and Audits

It is the Board's policy to conduct independent and objective internal audits on a regular basis of all major functions, systems and organizational units performing significant responsibilities.

In 2001-02, the Board received results of an evaluation conducted by Consulting and Audit Canada (CAC) on the efficiency of its security function. More specifically, the audit evaluated the Board's compliance with standards on security organization and administration, as well as on physical, information technology and personnel security. The audit confirmed that generally, the Board had put in place a security program that complied with the Government Security Policy and operational standards. Results of the security audit can be viewed on the Board's Web site at www.pssrb-crtfp.gc.ca/reports/reports_e.html.

Modern Comptrollership

The Board initiated in early 2002 an assessment of its capacity for modern comptrollership. KPMG, the consulting firm assigned to the Board, conducted individual interviews with each member of the Executive Committee and functional experts of the Board. The interviews were based on the seven elements of modern management practices (strategic leadership, shared values and ethics, motivated people, clear accountability, mature risk management, integrated performance information, and rigorous stewardship). Results of the capacity assessment are expected in June 2002.

ANNEX A: FINANCIAL SUMMARY TABLES

The following Financial Tables apply to the Public Service Staff Relations Board:

1. Summary of voted appropriations
2. Comparison of total planned to actual spending
3. Historical comparison of total planned spending

FINANCIAL TABLE 1

SUMMARY OF VOTED APPROPRIATIONS

AUTHORITIES FOR 2001-2002

Financial Requirements by Authority (thousands of dollars)

Vote		2001-2002 Planned Spending	2001-2002 Total Authorities	2001-2002 Actual Spending
	Public Service Staff Relations			
45	Operating expenditures	5,085.0	*6,680.5*	**6,197.2**
(S)	Contributions to employee benefit plans	669.0	*697.0*	**697.0**
	Total Agency	5,754.0	*7,377.5*	**6,894.2**

Total authorities are main estimates plus supplementary estimates.

FINANCIAL TABLE 2

DEPARTMENTAL PLANNED VERSUS ACTUAL (THOUSANDS OF DOLLARS)

Public Service Staff Relations	2001-2002 Planned	2001-2002 Total Authorities	2001-2002 Actual
FTEs	55	*55*	**55**
Operating	5,754.0	*7,377.5*	**6,894.2**
Cost of services provided by other departments	1,609.4	*1,631.5*	**1,629.0**
Net cost of the program	7,363.4	*9,009.0*	**8,523.2**

Notes: Numbers in italics denote total authorities for 2001-2002 (main and supplementary estimates).
Bolded numbers denote actual expenditures in 2001-2002.

FINANCIAL TABLE 3

HISTORICAL COMPARISON OF TOTAL PLANNED SPENDING TO ACTUAL SPENDING

(THOUSANDS OF DOLLARS)

	Actual 1999-2000	Actual 2000-2001	2001-2002 Planned Spending	2001-2002 Total Authorities	2001-2002 Actual Spending
Public Service Staff Relations Board	5,522.6	5,782.0	5,754.0	7,377.5	6,894.2
Total Agency	5,522.6	5,782.0	5,754.0	7,377.5	6,894.2

Total Authorities are main estimates plus supplementary estimates and other transfers.

ANNEX B: CONSOLIDATED REPORTING

SPECIAL TRAVEL POLICY

The PSSRB Travel Policy follows the Treasury Board Travel Directive in its application to all PSSRB staff, as well as to Board Members who are Governor in Council appointees (GICs). In the case of its GICs, the Board generally adheres to the GIC Special Travel Authorities Directive (which forms part of the Treasury Board Travel Directive) with restrictions on the amount that can be claimed for meals and accommodations.

ANNEX C: GRIEVANCE ADJUDICATION CASES

	2001-2002	2000-2001	1999-2000
New cases	759	863	698
Cases carried over from previous years *	884	855	732
Total cases	**1643**	**1718**	**1430**
Cases disposed during fiscal year	553	834	575
Cases carried over to next FY *	**1090**	**884**	**855**

Note:

* Cases can be carried over for a variety of reasons including cases that were heard and were awaiting decisions at year-end, were scheduled for hearing, or were held in abeyance at the request of the parties pending discussions or other decisions from the Board, other tribunals or courts.

ANNEX D: COLLECTIVE BARGAINING CASES

	2001-2002	2000-2001	1999-2000
Conciliation			
New cases	9	19	10
Cases carried over from previous year(s)	11	10	3
Total cases	**20**	**29**	**13**
Cases settled at conciliation	9	9	1
Cases not settled at conciliation	6	9	2
Cases carried over to next fiscal year	**5**	**11**	**10**
Conciliation Boards			
New cases	3	11	7
Cases carried over from previous year(s)	8	5	4
Total cases	**11**	**16**	**11**
Conciliation reports produced	7	7	5
Cases settled before conciliation	1	1	1
Cases carried over to next fiscal year	**3**	**8**	**5**

Note

Where the parties have bargained collectively in good faith, but have been unable to reach agreement on any term or condition of employment that may be embodied in a collective agreement, and where the relevant collective bargaining agent has specified that referral to conciliation shall be the process for resolution of a dispute, section 76 of the PSSRA provides that either the bargaining agent or the employer may, by notice in writing to the Chairperson, request conciliation of the dispute. The Chairperson may establish a conciliation board or appoint a conciliation commissioner.

ANNEX D: COLLECTIVE BARGAINING CASES (cont'd)

	2001-2002	2000-2001	1999-2000
Arbitration *			
New cases	6	3	3
Cases carried over from previous year(s)	2	2	0
Total cases	**8**	**5**	**3**
Cases settled	3	1	0
Cases settled prior to arbitration	3	2	0
Requests for arbitration denied	0	0	1
Cases carried over to next fiscal year	**2**	**2**	**2**

Note

* Arbitration not available as a method of dispute resolution from 1998-99 to June 21, 2001, except for cases under the PESRA

ANNEX E: COMPLIANCE WITH STANDARDS

ACTIVITY	PERFORMANCE STANDARD	COMPLIANCE RATE
Letters of Acknowledgement	Clients issued a letter of acknowledgement within two working days from date of receipt at the Board.	Of the 1162 new cases processed by the Board, 94% complied with the standard. The remaining cases were group files or incomplete, which require more time to process.
Scheduling of cases not involving termination	Cases are to be scheduled for mediation or formal hearing within five months from date of receipt.	97% complied with the standard. The Board's rate of compliance is affected by the parties' lack of resources to cope with the scheduling of cases.
Scheduling of termination cases	Cases involving termination of employment are to be scheduled for mediation or formal hearing within four months from date of receipt.	Of the 50 cases involving termination of employment, 90% complied with the standard. The remaining 10% were held pending at the request of the parties or exceeded the timeframe at the request of the parties due to their lack of resources.
Notice of Hearing	Clients are to receive Notice of Hearing at least 30 days prior to the hearing date except in emergency cases where Notices are issued immediately upon receipt.	99% of the Notices of Hearing were issued in compliance with the standard. The remaining 1% was issued at least 25 days prior to hearing.
Completion of Decisions on the merits	Decisions are to be rendered by Board Members within two months after the hearing or other process is completed.	Of the 132 decisions issued, 78% complied with the standard.
Issuance of Board Decisions	Board decisions are to be sent to the parties within one day after the decision is signed by the Member.	Of the 132 decisions issued by Board Members, 100% complied with the standard.
Availability of Decisions to the Public	Decisions are made available to the public through the Board's Web site on the 3rd day following their release to the parties.	97% of decisions issued complied with the standard.

Note: Figures have been rounded to the nearest percentage point.

ANNEX F: OTHER INFORMATION

A. LISTING OF STATUTORY AND DEPARTMENTAL REPORTS

- Public Service Staff Relations Board Annual Report
- Public Service Staff Relations Board Performance Report
- Public Service Staff Relations Board Report on Plans & Priorities
- *Parliamentary Employment and Staff Relations Act* Annual Report
- Yukon Public Service Staff Relations Board Annual Report
- Yukon Teachers Staff Relations Board Annual Report
- *Access to Information Act* Annual Report
- *Privacy Act* Annual Report
- Annual Management Report on Official Languages
- PSSRB Summaries of Decisions (a summary of decisions of the Public Service Staff Relations Board issued twice yearly)

B. LEGISLATION ADMINISTERED BY THE PUBLIC SERVICE STAFF RELATIONS BOARD

- *Public Service Staff Relations Act*, R.S.C. 1985, c. P-35
- *Parliamentary Employment and Staff Relations Act*, R.S.C. 1985 (2d Supp.), c. 33
- Certain provisions of Part II of the *Canada Labour Code*, R.S.C. 1985, c. L-2
- *Yukon Education Act* - Part 10 – Teachers Staff Relations, S.Y. 1989-90, c. 25
- *Yukon Public Service Staff Relations Act*, R.S.Y. 1986, c. 142

C. CONTACTS FOR FURTHER INFORMATION

General:

Public Service Staff Relations Board
C.D. Howe Building
240 Sparks Street
West Tower, 6th Floor
P.O. Box 1525, Station B
Ottawa, Canada
K1P 5V2

Tel: 990-1800
Fax: 990-1849

Email Address:

X-400: /c=ca/a=govmt.canada/p=gc+pssrb.crtfp/s=courrier/g=mail

Internet: mail.courrier@pssrb-crtfp.gc.ca

Web site: www.pssrb-crtfp.gc.ca

OPERATIONS

Gilles Brisson
Assistant Secretary – Operations
(613) 990-1820
Email: Gilles.Brisson@pssrb-crtfp.gc.ca
Fax: 990-3927

DISPUTE RESOLUTION

Guy Baron
Director, Dispute Resolution
(613) 990-1836
Email: Guy.Baron@pssrb-crtfp.gc.ca
Fax: 990-6685

LEGAL SERVICES

John McCormick
Secretary of the Board and General Counsel
(613) 990-1830
Email: John.McCormick@pssrb-crtfp.gc.ca
Fax: 990-1849

CORPORATE SERVICES

Denise Benoit
Assistant Secretary – Corporate Services
(613) 990-1669
Email: Denise.Benoit@pssrb-crtfp.gc.ca
Fax: 990-1849

FINANCIAL SERVICES

Claire Pelletier
Manager, Financial Services
(613) 990-1844
Email: Claire.Pelletier@pssrb-crtfp.gc.ca
Fax: 990-1849

INDEX

Adjudication cases 7, 17

Advisory Committee on Labour Management Relations in the Federal Public Service 1

Board decisions 10

Canada Labour Code Part II 23

Client satisfaction survey 8, 9

Collective bargaining 3, 5, 6, 7, 19, 20

Conciliation boards 7, 19

Conciliators 7

Educational video on grievance mediation 8

Expedited adjudication 9

Judicial review 10

Labour relations 1, 2, 4

Managerial or confidential exclusions 4

Mediation 5, 7, 8

Mission 3

Modern comptrollership 12

National Joint Council 6

Operations Services 1, 11

PSSRB Summaries of Decisions 9, 11

PSSRB Travel Policy 15

Parliamentary Employment and Staff Relations Act 6, 23

Public Service Staff Relations Act 4, 6, 23

Security 11

Standards 7, 9, 11, 21

Successor rights 4

Task Force on Modernizing Human Resources Management 1

Universal classification standard 5, 9

Yukon Education Act 23

Yukon Public Service Staff Relations Act 23

Web site 9

BUDGET DES DÉPENSES

Commission des relations de travail dans la fonction publique

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2002

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement
Document pilote

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2002

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/67-2002
ISBN 0-660-62146-0

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant certains principes. Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi rattacher le rendement aux engagements antérieurs, tout en soulignant les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires et des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes précités et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification.

Le présent rapport peut être consulté par voie électronique sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp

Les observations ou les questions peuvent être adressées à l'organisme suivant :

Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5

OU à l'adresse Web suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma-mrr

Commission des relations de travail dans la fonction publique

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant le 31 mars 2002

L'honorable Stéphane Dion
président du Conseil privé de la Reine
pour le Canada et ministre des
Affaires intergouvernementales

Table des matières

Partie I : Message du président 1
Partie II : Contexte stratégique 3
Mission 3
Organisation de la Commission 4
Facteurs sociaux et économiques 4
Partie III : Résultats stratégiques 5
Attentes en matière de rendement 5
Rendement financier 6
Réalisations en matière de rendement 6
Annexe A : Tableaux financiers récapitulatifs 13
Sommaire des crédits approuvés 13
Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles (en milliers de dollars) 14
Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles 14
Annexe B : Rapport consolidé 15
Politique spéciale en matière de voyages 15
Annexe C : Arbitrage de griefs 17
Annexe D : Négociation collective 19
Annexe E : Conformité aux normes 21
Annexe F : Autres renseignements 23
A. Liste des rapports exigés par la loi et des rapports ministériels 23
B. Lois appliquées par la Commission des relations de travail dans la fonction publique 23
C. Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires 24
Index 25

PARTIE I : MESSAGE DU PRÉSIDENT

Depuis quelques années, la communauté des relations de travail de la fonction publique fédérale réclame des changements à cor et à cri. Cette reconnaissance que le statu quo n'est tout simplement plus acceptable s'est manifestée à maintes reprises depuis 1990. Son expression la plus récente et la plus éloquente figure dans les deux rapports du *Comité consultatif sur les relations syndicales-patronales dans la fonction publique fédérale* présidé par John Fryer. Dans son premier rapport, le Comité concluait que, si l'on ne s'attaquait pas aux problèmes constatés, «[...] le système de relations patronales-syndicales dans la fonction publique, tel qu'il est constitué à l'heure actuelle, ne pourra continuer à fonctionner au vingt-et-unième siècle. » Cette impression, bien que pessimiste, est largement partagée par de nombreux praticiens des relations de travail, tant de la partie syndicale que de la partie patronale.

Le *Groupe de travail sur la modernisation de la gestion des ressources humaines* présidé par Ran Quail s'est fait offrir la possibilité d'élaborer une approche plus moderne des relations de travail. J'espère que les propositions qu'il fera à l'automne seront assez audacieuses et novatrices pour devenir le tremplin du renouveau des relations de travail qui s'impose dans la fonction publique. Après plus de dix ans de discussions sur ces questions, le temps est venu d'agir avec courage, hardiesse et conviction.

Comme nous nous attendons à ce que le mandat de la Commission reflète les décisions que le gouvernement prendra sur l'avenir de la gestion des ressources humaines, nous nous employons actuellement à réévaluer notre structure organisationnelle et nos pratiques. Nous mettons au point des profils de compétence pour chacun de nos postes. Notre division des Opérations, qui sert de greffe à la Commission, va être restructurée afin d'être plus en mesure d'assumer des responsabilités accrues. Nous avons récemment amorcé une évaluation de notre capacité de gestion moderne. Enfin, un plan de succession et un plan de continuité des activités nous aideront à limiter les perturbations de nos services pour les clients qui résulteraient d'un roulement du personnel plus élevé que d'habitude à cause des départs à la retraite ou d'une crise éventuelle.

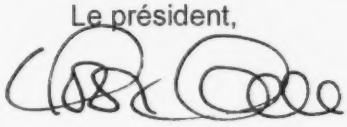
Dans le cadre de nos efforts constants pour informer nos clients et le public des services offerts par la Commission, nous avons produit en mars 2002 une vidéo éducative sur la médiation des griefs; elle sera utilisée dans des séances de formation et de sensibilisation sur la médiation, en plus d'être distribuée à un vaste auditoire de représentants des agents négociateurs et des employeurs.

La Commission a réalisé à l'automne 2001 son deuxième sondage sur la satisfaction de la clientèle. Bien que les résultats révèlent un taux de satisfaction

globale très acceptable, la Commission continue à adapter ses politiques et pratiques pour répondre le mieux possible aux besoins de ses clients.

La Commission est bien décidée à favoriser des relations de travail harmonieuses dans la fonction publique. Compte tenu des changements inévitables qui l'attendent, elle continuera à collaborer avec les employeurs et les agents négociateurs et à tenir des consultations avec eux pour faire en sorte que leurs besoins soient compris et qu'on y réponde compte tenu du cadre législatif en place.

Le président,



Yvon Tarte

PARTIE II : CONTEXTE STRATÉGIQUE

La Commission des relations de travail dans la fonction publique est un tribunal indépendant quasi judiciaire établi par une loi et chargé de l'administration des régimes de négociation collective et d'arbitrage des griefs dans la fonction publique fédérale. La Commission fournit également des services de médiation et de conciliation afin d'aider les parties à résoudre leurs différends sans recourir à une audience officielle. L'annexe F contient une liste des lois appliquées par la Commission.

AVANTAGES POUR LES CANADIENNES ET LES CANADIENS

La Commission des relations de travail dans la fonction publique profite aux Canadiennes et aux Canadiens en favorisant et en soutenant des relations harmonieuses et réglementées entre les fonctionnaires et leurs employeurs. Les activités de la Commission contribuent à réduire au minimum la possibilité de conflits de travail qui pourraient perturber l'exécution des programmes gouvernementaux.

MISSION

Dans la poursuite de ses efforts pour promouvoir et favoriser des relations harmonieuses entre employeurs et employés dans la fonction publique fédérale et le service parlementaire, la Commission :

- tient des audiences conformément à la loi, et aux principes de justice naturelle, et rend des décisions promptement;
- aide les parties, dans la mesure du possible, à régler elles-mêmes leurs conflits;
- veille à ce que tous les processus soient impartiaux et transparents;
- consulte les parties afin d'améliorer ses processus et de leur en faciliter l'accès;
- éduque et informe sa clientèle et la population au sujet de son rôle, de ses services et de sa jurisprudence;
- crée un environnement de travail propice au développement d'un effectif compétent et coopératif;
- voit à l'utilisation efficiente et efficace de ses ressources.

ORGANISATION DE LA COMMISSION

Aux termes de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* (Loi), la Commission est composée d'un président, d'un vice-président, d'au moins trois présidents suppléants et d'autant de commissaires à temps plein et à temps partiel que le gouverneur en conseil estime nécessaires à son fonctionnement.

Le président est le premier dirigeant de la Commission. Le secrétaire de la Commission, qui relève du président, assume la supervision et la direction du travail et du personnel de la Commission. Celle-ci rend des comptes au Parlement par l'intermédiaire du président du Conseil privé de la Reine pour le Canada. La Commission a son siège à Ottawa.

FACTEURS SOCIAUX ET ÉCONOMIQUES

En définitive, ce sont les préoccupations des fonctionnaires, en matière de relations de travail exprimées normalement par leurs agents négociateurs, et les préoccupations des employeurs qui gèrent la fonction publique et appliquent les programmes approuvés par le gouvernement en fonction qui déterminent la charge de travail de la Commission, tant en quantité qu'en ce qui concerne la nature des litiges à régler.

La décision du gouvernement de réorganiser la structure des unités de négociation dans la fonction publique continue de créer une augmentation considérable de la charge de travail de la Commission dans les secteurs de l'accréditation et des exclusions liées aux postes de direction ou de confiance.

La création d'employeurs distincts pour exercer des fonctions exercées jusque-là par des ministères faisant partie de l'administration centrale a également contribué à accroître sensiblement la charge de travail de la Commission relativement aux droits du successeur et à la restructuration des unités de négociation.

PARTIE III : RÉSULTATS STRATÉGIQUES

Fournir aux Canadiennes et aux Canadiens :	**Qui se manifeste par :**
un milieu qui favorise des relations de travail harmonieuses dans les différents lieux de travail de la fonction publique fédérale de manière à réduire au minimum les possibilités de conflits de travail susceptibles de perturber la mise en œuvre des programmes gouvernementaux.	* la rapidité, l'équité et la transparence des processus de la Commission * la satisfaction de la clientèle * l'aide apportée aux parties * la qualité des décisions de la Commission

ATTENTES EN MATIÈRE DE RENDEMENT

Les principaux résultats qui sont décrits dans le rapport de la Commission sur les plans et priorités pour 2001-2002 sont énumérés ci-après. Ces résultats ainsi que les autres indicateurs du rendement de la Commission sont décrits à la partie Réalisations en matière de rendement.

- Maintenir un cadre pour l'administration en temps opportun des régimes de négociation collective, d'arbitrage des griefs et de traitement des plaintes dans la fonction publique;
- Instaurer la médiation comme étape dans les processus de traitement des plaintes et d'arbitrage des griefs;
- Traiter efficacement et avec efficience la masse de griefs qui devraient résulter de la mise en œuvre de la Norme générale de classification (NGC);
- Accroître le service à la clientèle en améliorant l'accès électronique à la jurisprudence et aux activités de la Commission.

RENDEMENT FINANCIER

Commission des relations de travail dans la fonction publique (en milliers de dollars)	
Dépenses prévues	**5 754,0 $**
Autorisations totales	**7 377,5 $**
Dépenses réelles en 2001-2002	**6 894,2 $**

Nota : 1) Sont compris dans l'activité d'administration des relations de travail dans la fonction publique 0,5 million de dollars et 8 ÉTP alloués au Secrétariat du Conseil national mixte (CNM). En outre, le soutien administratif fourni au CNM est évalué à 174 jours-personnes.

2) L'information financière sommaire présentée à l'égard de chaque activité d'administration comprend trois chiffres. Ces chiffres indiquent :

- *ce qui était prévu au début de l'année (Dépenses prévues);*
- *les dépenses additionnelles que le Parlement a jugé bon d'approuver pour les ministères en vue de tenir compte des nouvelles priorités et des activités imprévues (Autorisations totales);*
- *les dépenses réelles (Dépenses réelles en 2001-2002).*

Le total des autorisations pour 2001-2002 dépasse les dépenses prévues de 28 % (1,6 M $), ce qui est largement attribuable aux facteurs suivants :

a) 887 k $ reçus du SCT pour les activités supplémentaires liées à la reprise de la négociation collective;

b) 257 k $ reportés de 2000-2001 pour le remplacement de l'équipement informatique et autre équipement, du mobilier et pour divers projets spéciaux;

c) 92,5 k $ transférés de Justice Canada pour le projet de règlement extrajudiciaire des différends.

Les dépenses réelles de 2001-2002 sont inférieures de 7 % (483 k $) aux autorisations totales, et c'est essentiellement imputable au fait que les coûts additionnels associés à la reprise de la négociation collective ont été inférieurs aux prévisions initiales.

RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RENDEMENT

MAINTENIR UN CADRE POUR L'ADMINISTRATION EN TEMPS OPPORTUN DES RÉGIMES DE NÉGOCIATION COLLECTIVE ET D'ARBITRAGE DES GRIEFS DANS LA FONCTION PUBLIQUE

Au total, la Commission a traité 1 162 nouvelles affaires au cours de l'exercice visé par le rapport. Ces affaires, déposées aux termes de la Loi et de la *Loi sur*

les relations de travail au Parlement (L.R.T.P.), comprennent : l'arbitrage des griefs, l'accréditation, les plaintes concernant les pratiques déloyales de travail et la négociation collective.

L'arbitrage des griefs aux termes de la Loi représente le gros de la charge de travail de la Commission. Ces griefs découlent de l'application ou de l'interprétation d'une convention collective ou d'une décision arbitrale, ou encore de l'imposition d'une sanction disciplinaire majeure et d'un licenciement. En 2001-2002, la Commission était saisie de 1 643 griefs présentés en vertu de la Loi, dont 759 déposés au cours de l'exercice. L'annexe C donne un aperçu des griefs reçus et tranchés au cours des trois derniers exercices. Il vaut la peine de souligner que la charge de travail de la Commission est demeurée relativement constante durant cette période, comme vous le verrez.

La Commission a continué à aider les parties dans leur démarche de négociation collective. Le 21 juin 2001, l'arbitrage est venu de nouveau s'ajouter à la conciliation comme mode de règlement des différends en vertu de la Loi. En 2001-2002, les conciliateurs ont aidé les parties à s'entendre dans vingt affaires, tandis que les arbitres en ont assumé huit. De plus, la Commission a reçu trois demandes d'établissement d'un bureau de conciliation au cours de l'exercice, en plus des huit reportées de l'année précédente. En offrant ces services, la Commission a aidé les parties à conclure des ententes, ce qui a permis d'éviter des perturbations du travail qui auraient pu en bout de ligne saper les services offerts au public canadien. L'annexe D donne un aperçu des affaires de négociation collective des trois derniers exercices.

Le règlement rapide des affaires qui lui sont soumises en conformité avec les règles de justice naturelle et d'équité est essentiel au maintien de l'intégrité et de la crédibilité de la Commission. Celle-ci a adopté des normes de traitement des affaires, à partir du dépôt de la demande jusqu'à son règlement définitif. L'annexe E illustre la conformité à ces normes en 2001-2002. Le niveau élevé de conformité aux normes en matière de mise au rôle traduit bien l'engagement de la Commission à régler rapidement les affaires qui lui sont soumises.

La Commission surveille les questions d'équité et de transparence au moyen des plaintes écrites reçues de la clientèle. Au cours de l'exercice 2001-2002, elle n'a reçu aucune plainte écrite.

MÉDIATION

La médiation est un processus qui permet aux parties de régler les conflits de travail avec l'aide d'une tierce partie impartiale. Le but de la médiation n'est pas de décider qui a raison ou qui a tort, mais plutôt de trouver une solution satisfaisante de part et d'autre. La médiation permet de trouver des solutions originales qui sont acceptables aux deux parties, ce qui n'est pas toujours possible dans le cas de l'arbitrage. La médiation a pour avantages une baisse du nombre d'affaires renvoyées à l'arbitrage et, ce qui est plus important encore,

une amélioration à long terme des relations entre les parties.

Après avoir constaté les bons résultats d'un projet pilote dans lequel on a fait appel aux commissaires pour faire la médiation de griefs et de plaintes, la Commission a fait de la médiation un programme permanent. Plusieurs recommandations de l'évaluation du projet pilote ont été mises en œuvre. Par exemple, la Commission a produit une « Entente de médiation » en règle, qu'elle discute actuellement avec les parties au cours de la séance d'information préalable à la médiation. En outre, les commissaires continuent à recevoir une formation permanente en médiation, et la Commission offre de la formation en médiation aux ministères et organismes ainsi qu'aux syndicats fédéraux. (Pour obtenir les résultats complets de l'évaluation, visiter le site Web de la Commission à www.pssrb-crtfp.gc.ca.)

C'est par suite d'une autre recommandation — et en raison des efforts constants déployés pour informer ses clients et le public de ses services — que la Commission a produit en mars 2002 une vidéo éducative sur la médiation des griefs. Cette vidéo, financée en partie par le fonds de règlement des différends de Justice Canada, sera utilisée dans des séances de formation et de sensibilisation à la médiation, en plus d'être distribuée à un vaste auditoire de représentants des agents négociateurs et des employeurs. Le public peut se procurer des copies en format DVD à même son site Web, www.pssrb-crtfp.gc.ca/whatsnew/whatsnew_f.html.

Comme elle l'avait déclaré dans son Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002, la Commission a envisagé la possibilité de mettre en œuvre un programme de perfectionnement par affectations au sein des Services de règlement des conflits. Elle a pressenti des représentants des syndicats et de la direction pour se faire proposer des candidats et obtenu ainsi quelques candidatures. Entre-temps, la forte demande de services de règlement des conflits l'a toutefois plutôt incitée à doter un poste supplémentaire pour une période indéterminée au sein des Services de règlement des conflits, de sorte qu'elle a annulé son programme de perfectionnement par affectations.

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Vu la nature antagoniste des audiences, il est peu probable que les deux parties soient satisfaites des résultats. C'est la raison pour laquelle le président favorise la discussion de toute question que les processus de la Commission risquent de susciter en organisant des réunions, des conférences et des échanges avec les représentants des employeurs et des agents négociateurs.

En outre, la Commission a décidé de solliciter officiellement la rétroaction de la clientèle au sujet de ses services en effectuant des sondages triennaux.

La Commission a réalisé son deuxième sondage sur la satisfaction de la clientèle en 2001-2002. Bien que les résultats aient révélé un niveau de

satisfaction globale très acceptable, l'enquête a confirmé à la Commission que des améliorations s'imposaient à certains égards. Comme elle s'efforce toujours d'atteindre un haut niveau de satisfaction à ses normes de rendement applicables au traitement et au règlement des affaires dont elle est saisie, elle a déjà pris des mesures pour corriger les lacunes. (Pour obtenir les résultats de cette enquête, visiter le site Web, à www.pssrb-crtfp.gc.ca/reports/client2001_f.pdf.

Le prochain sondage sur la satisfaction de la clientèle aura lieu au cours de l'exercice 2004-2005.

TRAITEMENT EFFICACE ET EFFICIENT DES NOMBREUX GRIEFS QUI DEVRAIENT RÉSULTER DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA NORME GÉNÉRALE DE CLASSIFICATION (NGC)

La mise en oeuvre de la Norme générale de classification (NGC) à l'administration centrale a été reportée à une date ultérieure. L'instauration d'une réforme de classification risque d'augmenter le nombre de griefs renvoyés à l'arbitrage auprès de la Commission, puisqu'une telle réforme est susceptible de donner lieu à des désaccords au sujet des descriptions de travail, des taux de traitement et des classifications.

ACCROISSEMENT DU SERVICE À LA CLIENTÈLE GRÂCE À L'AMÉLIORATION DE L'ACCÈS ÉLECTRONIQUE À LA JURISPRUDENCE ET AUX ACTIVITÉS DE LA COMMISSION

La Commission a lancé au début de 2002 la nouvelle version de son site Web, qui satisfait à la plupart des exigences de normalisation des sites Internet dans le cadre de l'initiative Gouvernement en direct. En sa qualité de tribunal indépendant quasi judiciaire, la Commission a dû faire preuve de jugement pour appliquer les normes en question.

Elle met constamment son site Web à jour en y ajoutant du contenu de façon à offrir aux citoyens et aux citoyennes du Canada un accès facile aux renseignements qu'elle détient et aux services qu'elle offre. Le site Web donne accès à ses décisions ainsi qu'au calendrier des audiences. Il permet aussi aux clients d'avoir accès électroniquement à la publication des Résumés des décisions de la CRTFP, à ses rapports annuels, aux principales lois pertinentes de même qu'à un rapport intitulé État des négociations mis à jour mensuellement.

AUTRES INDICATEURS DE RENDEMENT

Arbitrage accéléré

L'arbitrage accéléré permet aux parties et à la Commission de gagner du temps et de réaliser des économies en réglant certains griefs sans tenir d'audience complète. Dans le cadre du processus accéléré, les parties déposent

normalement un énoncé conjoint des faits et il n'y a pas de comparution de témoins. Les parties ont également convenu que les décisions rendues dans le cadre de l'arbitrage accéléré n'établissent pas de précédent et ne peuvent faire l'objet d'un contrôle judiciaire. Des décisions orales sont rendues à l'audience et une brève décision écrite est transmise aux parties dans les cinq jours qui suivent.

Au cours de l'exercice visé par le rapport, il y a eu au total neuf séances d'arbitrage accéléré, d'une durée d'au plus une demi-journée en général; 24 décisions ont été rendues tranchant ainsi 59 affaires qui auraient autrement exigé au moins 59 jours d'audience.

Qualité des décisions de la Commission

L'un des principaux indicateurs de la qualité des décisions rendues par la Commission est leur niveau d'acceptation par les parties et le nombre des décisions qui sont infirmées à l'issue d'un contrôle judiciaire. Le tableau ci-dessous présente une synthèse des décisions de la Commission qui ont fait l'objet d'un contrôle judiciaire au cours des cinq derniers exercices aux termes de la Loi et de la L.R.T.P. Les chiffres des cinq derniers exercices sont incomplets du fait que les demandes de contrôle judiciaire déposées au cours de ces années n'ont pas encore toutes été tranchées par les tribunaux.

Synthèse des demandes de contrôle judiciaire des décisions rendues au cours des cinq exercices commençant le 1er avril 1997 et se terminant le 31 mars 2002

	Décisions rendues[1]	Demandes reçues	Demandes rejetées	Demandes accueillies	Demandes retirées[2]	Demandes en suspens[3]	Appels des demandes en suspens[4]
ANNÉE 1 (1er avril 1997 au 31 mars 1998)	170	19	8	5	5	0	1
ANNÉE 2 (1er avril 1998 au 31 mars 1999)	158	16	8	1	6	0	1
ANNÉE 3 (1er avril 1999 au 31 mars 2000)	153	8	3	0	4	0	1
ANNÉE 4 (1er avril 2000 au 31 mars 2001)	127	12	2	2	3	4	1
ANNÉE 5 (1er avril 2001 au 31 mars 2002)	132	15	0	0	1	14	0
TOTAL	**740**	**70**	**21**	**8**	**19**	**18**	**4**

[1] Les décisions rendues excluent les affaires réglées ou retirées, ou soumises à l'arbitrage accéléré.

[2] Désigne les demandes originales et ne comprend pas les appels qui ont été retirés.

[3] Demandes sur lesquelles la Cour fédérale n'a pas encore statué. N'inclut pas les appels en attente devant la Cour d'appel fédérale ou la Cour suprême du Canada.

[4] Les résultats des appels réglés sont intégrés dans les statistiques figurant dans le tableau.

Aide apportée aux parties

La Commission s'assure que sa jurisprudence est mise à la disposition des particuliers, des parties à la négociation collective et des professionnels des relations de travail en publiant et en distribuant ses décisions. Le principal moyen est la publication, deux fois par année, d'un recueil intitulé *Résumés des décisions de la CRTFP*, qui contient un résumé des décisions rendues l'année précédente. En 2001-2002, les deux volumes ont été produits dans le délai prévu de six mois.

Les décisions de la Commission sont aussi disponibles dans *Quick Law* (QL), une base de données électronique. Elles sont téléchargées dans la semaine suivant la date de leur diffusion officielle. En 2001-2002, 96 % des décisions ont été téléchargées dans le délai prévu.

La Commission offre également ses décisions à ses principaux clients sur support papier; en dernier lieu, elle les verse à son site Web.

De même, la Commission a établi des normes concernant le temps qu'elle prend pour répondre à sa clientèle. Elle doit répondre aux demandes de renseignements qui lui parviennent par lettre dans les trois jours ouvrables et aux demandes téléphoniques au plus tard le jour ouvrable suivant. Un examen des demandes de renseignements adressées aux Services des opérations de la Commission sur une période de six mois en 2001-2002 a indiqué un taux de conformité de 75 %. Dans le cas des renseignements téléphoniques, le taux de conformité au cours de cette même période était de 98 %.

La Commission aide également les particuliers non représentés en joignant à l'avis d'audition préliminaire envoyé deux mois avant la date de l'audience une lettre leur expliquant ses procédures. Elle fournit également des exposés oraux aux particuliers non représentés qui en font la demande. L'avis d'audience officiel est envoyé au moins 30 jours avant la date de l'audience. Un examen des dossiers des particuliers non représentés sur une période de trois mois en 2001-2002 a indiqué un taux de conformité de 100 %.

GESTION INTERNE

Principaux examens et vérifications

La Commission a pour politique de soumettre régulièrement à des vérifications internes indépendantes et objectives tous les principaux systèmes, fonctions et unités organisationnelles auxquels incombent des responsabilités importantes.

En 2001-2002, la Commission a reçu les résultats d'une évaluation menée par Conseils et Vérification Canada (CVC) sur l'efficience de sa fonction de sécurité. Cette évaluation portait plus précisément sur la conformité de la Commission aux normes relatives à l'organisation et à l'administration de la sécurité de même qu'à la sécurité physique, à celle de la technologie de l'information et à celle du personnel. Elle a confirmé que, dans l'ensemble, la Commission s'était dotée d'un programme de sécurité conforme à la Politique sur la sécurité du gouvernement et aux normes opérationnelles. (Pour consulter les résultats de cette enquête sur la sécurité, visiter le site Web de la Commission, à www.pssrb-crtfp.gc.ca/reports/reports_f.html.)

Fonction de contrôleur moderne

Au début de 2002, la Commission a entrepris une évaluation de la capacité de sa fonction de contrôleur moderne. KPMG, la firme de consultants affectée à la Commission, a mené des entrevues individuelles avec chaque membre du Comité exécutif et avec les spécialistes fonctionnels de la Commission. Ces entrevues étaient fondées sur les sept éléments des pratiques modernes de gestion (leadership stratégique, valeurs et éthique communes, personnel motivé, responsabilisation claire, gestion du risque à maturité, information intégrée sur le rendement et conservation rigoureuse). Les résultats de l'évaluation de la capacité devraient être prêts en juin 2002.

ANNEXE A : TABLEAUX FINANCIERS RÉCAPITULATIFS

Les tableaux financiers suivants s'appliquent à la Commission des relations de travail dans la fonction publique :

1. Sommaire des crédits approuvés
2. Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles
3. Comparaison historique des dépenses totales prévues

TABLEAU FINANCIER 1

SOMMAIRE DES CRÉDITS APPROUVÉS

CRÉDITS POUR 2001-2002

Besoins financiers par crédit (en milliers de dollars)

Crédit		2001-2002 Dépenses prévues	2001-2002 Autorisations totales	2001-2002 Dépenses réelles
	Relations de travail dans la fonction publique			
45	Dépenses de fonctionnement	5 085,0	*6 680,5*	**6 197,2**
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	669,0	*697,0*	**697,0**
	Total pour la Commission	5 754,0	*7 377,5*	**6 894,2**

Les autorisations totales sont constituées du Budget principal des dépenses et du Budget supplémentaire des dépenses.

TABLEAU FINANCIER 2

COMPARAISON DES DÉPENSES TOTALES PRÉVUES ET DES DÉPENSES RÉELLES (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2001-2002		
Relations de travail dans la fonction publique	**Dépenses prévues**	**Autorisations totales**	**Dépenses réelles**
ÉTP	55	*55*	**55**
Fonctionnement	5 754,0	*7,377,5*	**6 894,2**
Coût des services fournis par d'autres ministères	1 609,4	*1 631,5*	**1 629,0**
Coût net du programme	7 363,4	*9 009,0*	**8 523,2**

Nota : Les chiffres en italique correspondent aux autorisations totales pour 2001-2002 (budgets principal et supplémentaire des dépenses).
Les chiffres en caractères gras correspondent aux dépenses réelles en 2001-2002.

TABLEAU FINANCIER 3

COMPARAISON HISTORIQUE DES DÉPENSES TOTALES PRÉVUES ET DES DÉPENSES RÉELLES

(EN MILLIERS DE DOLLARS)

			2001-2002		
	Dépenses réelles 1999-2000	**Dépenses réelles 2000-2001**	**Dépenses prévues**	**Autorisations totales**	**Dépenses réelles**
Commission des relations de travail dans la fonction publique	5 522,6	5 782,0	5 754,0	7 377,5	6 894,2
Total de la Commission	5 522,6	5 782,0	5 754,0	7 377,5	6 894,2

Les autorisations totales sont la somme des montants prévus aux budgets principal et supplémentaire des dépenses et d'autres transferts.

ANNEXE B : RAPPORT CONSOLIDÉ

POLITIQUE SPÉCIALE EN MATIÈRE DE VOYAGES

La politique concernant les voyages que la Commission applique à son personnel, y compris aux commissaires, qui sont des personnes nommées par décret du gouverneur en conseil, reprend les modalités de la Directive sur les voyages d'affaires du Conseil du Trésor. Dans le cas des commissaires, la Commission applique en règle générale la Directive sur les autorisations spéciales de voyage du GGC (comprise dans la Directive sur les voyages d'affaires du Conseil du Trésor) moyennant certaines restrictions sur les montants liés aux repas et au logement qui peuvent faire l'objet d'un remboursement.

ANNEXE C : ARBITRAGE DE GRIEFS

	2001-2002	2000-2001	1999-2000
Nouvelles affaires	759	863	698
Affaires reportées des exercices précédents *	884	855	732
Nombre total d'affaires	**1643**	**1718**	**1430**
Affaires classées durant l'exercice financier	553	834	575
Affaires reportées à l'exercice suivant *	**1090**	**884**	**855**

Nota :

* Diverses raisons peuvent expliquer le report des affaires : la cause peut avoir été instruite et à la fin de l'exercice, la décision n'avait pas encore été rendue, l'affaire figure au rôle des audiences ou est en suspens à la demande des parties en attendant l'issue de discussions ou d'une autre affaire par la Commission ou une autre instance.

ANNEXE D : NÉGOCIATION COLLECTIVE

	2001-2002	2000-2001	1999-2000
Conciliation			
Nouvelles affaires	9	19	10
Dossiers reportés des exercices précédents	11	10	3
Nombre total d'affaires	**20**	**29**	**13**
Affaires réglées pendant la conciliation	9	9	1
Affaires non réglées par la conciliation	6	9	2
Dossiers reportés à l'exercice suivant	**5**	**11**	**10**
Bureaux de conciliation			
Nouvelles affaires	3	11	7
Dossiers reportés des exercices précédents	8	5	4
Nombre total d'affaires	**11**	**16**	**11**
Rapports de conciliation publiés	7	7	5
Affaire(s) réglée(s) avant la conciliation	1	1	1
Dossiers reportés à l'exercice suivant	**3**	**8**	**5**

Nota

Quand les parties ont négocié collectivement de bonne foi, mais n'ont pu s'entendre sur une condition d'emploi quelconque qui pourrait figurer dans une convention collective et que l'agent négociateur en cause a choisi la conciliation comme mode de règlement des différends, l'article 76 de la Loi précise que l'agent négociateur ou l'employeur peut, par avis écrit au président, demander la conciliation du différend. Le président peut établir un bureau de conciliation ou nommer un commissaire-conciliateur.

ANNEXE D : NÉGOCIATION COLLECTIVE (fin)

	2001-2002	2000-2001	1999-2000
Arbitrage de différends *			
Nouvelles affaires	6	3	3
Dossiers reportés des exercices précédents	2	2	0
Nombre total d'affaires	**8**	**5**	**3**
Affaires réglées	3	1	0
Affaires réglées avant l'arbitrage	3	2	0
Demande(s) d'arbitrage refusée(s)	0	0	1
Dossiers reportés à l'exercice suivant	**2**	**2**	**2**

Nota

* L'arbitrage de différends n'était pas disponible à titre de mode de règlement des différends de 1998-1999 au 21 juin 2001, sauf les affaires relevant de la L.R.T.P.

ANNEXE E : CONFORMITÉ AUX NORMES

ACTIVITÉ	NORME DE RENDEMENT	CONFORMITÉ
Accusés de réception	Les accusés de réception sont envoyés à la clientèle dans les deux jours ouvrables suivant leur date de réception à la Commission.	Des 1 162 affaires soumises à la Commission, on a respecté la norme dans 94 % des cas. Les autres affaires étaient des dossiers collectifs ou incomplets dont le traitement a nécessité plus de temps.
Mise au rôle des affaires, à l'exclusion des licenciements	Les affaires doivent être mises au rôle de la médiation ou de l'arbitrage dans les cinq mois de la date de réception.	97 % respectaient la norme. Le taux de conformité se ressent des ressources limitées dont disposent les parties pour faire face à la mise au rôle des affaires.
Mise au rôle des affaires de licenciement	Les affaires de licenciement doivent être mises au rôle de la médiation ou de l'arbitrage dans les quatre mois de la date de réception.	Des 50 affaires portant sur des licenciements, 90 % ont respecté la norme, 10 % ont été mises en suspens à la demande des parties ou ont dépassé la norme pour la mise au rôle à la demande des parties à cause d'un manque de ressources.
Avis d'audience	La clientèle doit recevoir l'avis d'audience au moins 30 jours avant la date de l'audience, sauf en cas d'urgence, où les avis doivent être envoyés immédiatement.	99 % des avis d'audience avaient été envoyés conformément à la norme. Les autres (1 %) avaient été envoyés au moins 25 jours avant l'audience.
Rédaction des décisions	Les décisions doivent être rédigées par les commissaires dans les deux mois qui suivent l'audience ou la fin de tout processus.	Des 132 décisions rendues, 78 % ont respecté la norme.
Communication des décisions de la Commission	Les décisions de la Commission doivent être envoyées aux parties au plus tard 24 heures après leur signature par le commissaire.	Toutes les décisions (132) rendues par les commissaires ont respecté la norme.
Diffusion des décisions à la population	Les décisions doivent être mises à la disposition du grand public par le biais du site Web de la Commission le 3e jour après l'envoi aux parties.	97 % des décisions rendues respectaient la norme.

Nota : Les pourcentages sont arrondis.

ANNEXE F : AUTRES RENSEIGNEMENTS

A. LISTE DES RAPPORTS EXIGÉS PAR LA LOI ET DES RAPPORTS MINISTÉRIELS

- Rapport annuel de la Commission des relations de travail dans la fonction publique
- Rapport sur le rendement de la Commission des relations de travail dans la fonction publique
- Rapport sur les plans et priorités de la Commission des relations de travail dans la fonction publique
- Rapport annuel sur la *Loi sur les relations de travail au Parlement*
- Rapport annuel de la Commission des relations de travail dans la fonction publique du Yukon
- Rapport annuel de la Commission des relations de travail avec les enseignants et les enseignantes du Yukon
- Rapport annuel sur la *Loi sur l'accès à l'information*
- Rapport annuel sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels*
- Rapport annuel de gestion en matière de langues officielles
- Résumés des décisions de la CRTFP (un recueil de résumés des décisions de la Commission des relations de travail dans la fonction publique publié deux fois par année)

B. LOIS APPLIQUÉES PAR LA COMMISSION DES RELATIONS DE TRAVAIL DANS LA FONCTION PUBLIQUE

- *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique*, L.R.C. (1985), ch. P-35
- *Loi sur les relations de travail au Parlement*, L.R.C. (1985) (2^{e} suppl.), ch. 33
- Certaines dispositions de la partie II du *Code canadien du travail*, L.R.C. (1985), ch. L-2
- *Loi sur l'éducation du Yukon* — Partie 10 — Relations de travail avec les enseignants et les enseignantes du Yukon, L.Y. 1989-1990, ch. 25
- *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique du Yukon*, L.R.Y. 1986, ch. 142

C. PERSONNES-RESSOURCES POUR OBTENIR DES RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Renseignements généraux

Commission des relations de travail dans la fonction publique
Immeuble C.D. Howe
240, rue Sparks
Tour ouest, 6e étage
C.P. 1525, succursale B
Ottawa, Canada
K1P 5V2

Téléphone : 990-1800
Télécopieur : 990-1849

Adresse électronique :

X-400: /c=ca/a=govmt.canada/p=gc+pssrb.crtfp/s=courrier/g=mail

Internet : mail.courrier@pssrb-crtfp.gc.ca

Site Web : www.pssrb-crtfp.gc.ca

OPÉRATIONS

Gilles Brisson
Secrétaire adjoint – Opérations
(613) 990-1820
Courriel : Gilles.Brisson@pssrb-crtfp.gc.ca
Télécopieur : (613) 990-3927

RÈGLEMENT DES CONFLITS

Guy Baron
Directeur, Services de règlement des conflits
(613) 990-1836
Courriel : Guy.Baron@pssrb-crtfp.gc.ca
Télécopieur : (613) 990-6685

SERVICES JURIDIQUES

John McCormick
Secrétaire de la Commission et avocat général
(613) 990-1830
Courriel : John.McCormick@pssrb-crtfp.gc.ca
Télécopieur : (613) 990-1849

SERVICES GÉNÉRAUX

Denise Benoit
Secrétaire adjointe – Services généraux
(613) 990-1669
Courriel : Denise.Benoit@pssrb-crtfp.gc.ca
Télécopieur : 990-1849

SERVICES FINANCIERS

Claire Pelletier
Gestionnaire, services financiers
(613) 990-1844
Courriel : Claire.Pelletier@pssrb-crtfp.gc.ca
Télécopieur : (613) 990-1849

INDEX

Arbitrage accéléré 9, 10

Bureaux de conciliation 7, 19

Code canadien du travail, Partie II 23

Comité consultatif sur les relations syndicales-patronales dans la fonction publique fédérale 1

Conciliateurs 7

Conseil national mixte 6

Contrôleur moderne 12

Décisions 10

Droits du successeur 4

Exclusions liées aux postes de direction ou de confiance 4

Griefs d'arbitrage 7, 17

Groupe de travail sur la modernisation de la gestion des ressources humaines 1

Loi sur l'éducation du Yukon 23

Loi sur les relations de travail au Parlement 7, 23

Loi sur les relations de travail dans la fonction publique 4, 6, 23

Loi sur les relations de travail dans la fonction publique du Yukon 23

Médiation 5, 7, 8

Mission 3

Négociation collective 3, 5, 6, 7, 19, 20

Norme générale de classification 5, 9

Normes 7, 9, 12, 21

Opérations 1, 11

Politique concernant les voyages - CRTFP 15

Relations de travail 1, 2, 3, 4

Résumés des décisions de la CRTFP 9, 11

Révision judiciaire 10

Satisfaction de la clientèle 8, 9

Sécurité 12

Site Web 9

Vidéo éducative sur la médiation des griefs 8